

Transporte Médico que no es de Emergencia de Medicaid y BadgerCare Plus de Wisconsin

(Wisconsin Medicaid and BadgerCare Plus Non-Emergency Medical Transportation)

Quejas y audiencias imparciales

(Complaints and Fair Hearings)

Favor de notar: La siguiente información es sobre el transporte médico que no es de emergencia. Si usted tiene una emergencia médica, debe llamar al 911.

Transporte médico que no es de emergencia es un servicio de transporte público y medio de transporte compartido. Los medios de transporte pueden incluir transporte público (por ejemplo, un autobús de la ciudad), transporte en vehículos médicos especializados o transporte en otros tipos de vehículos dependiendo de sus necesidades médicas y de transporte. Si no hay transporte público disponible, no se le requerirá tomarlo.

Medical Transportation Management, Inc. (MTM, Inc.), el administrador de transporte de Medicaid y BadgerCare Plus de Wisconsin. MTM, Inc. paga por transporte a los servicios de cuidado de salud cubiertos de Medicaid y BadgerCare Plus.

Quejas

Usted o su representante elegido puede presentar quejas con MTM Inc. acerca de los servicios que usted recibe. Las quejas pueden ser acerca de cosas tales como dificultad para obtener transporte, largas esperas, o conductores que lo recogen tarde. MTM Inc. no le puede ayudar con un problema hasta que usted presente una queja.

Para presentar una queja con MTM Inc., usted o su representante elegido puede realizar cualquiera de lo siguiente:

- Llamar a “We Care” [“Nos preocupa”] de MTM Inc. al 1-866-436-0457.
- Escribir a MTM Inc. a la siguiente dirección:

MTM Inc.
Quality Management
5117 W Terrace Dr
Ste 400
Madison WI 5371
- Registrar una queja por Internet en <http://www.mtm-inc.net/wisconsin/>.

Cuando presenta una queja, usted debe tener su número de identificación de ForwardHealth, el nombre y la fecha del servicio o el número de transporte.

MTM, Inc. le enviará una respuesta por correo dentro de 10 días hábiles de recibir su queja.

Si no está satisfecho con la forma en que se resolvió su queja, su carta de respuesta le explicará los próximos pasos a seguir.

Negación de los servicios de transporte

Si se le negó un servicio de transporte a través de MTM Inc. y no cree que se le debería haber negado, usted tiene el derecho de apelar. Por ejemplo, las negaciones pueden incluir que se le haya negado transporte o negado pago por las comidas o estadías con noches.

Para apelar a la negación de un servicio de transporte, puede apelar con el ombudsman (mediador) de MTM Inc. o solicitar una audiencia imparcial directamente con la Division of Hearings and Appeals.

Apelar con el ombudsman (mediador) de MTM Inc. es opcional, pero puede ser la manera más rápida de resolver su negación, ya que podría llegar a un acuerdo sin tener que esperar a que tome lugar una audiencia imparcial ante la Division of Hearings and Appeals.

Apelaciones con el Ombudsman (Mediador) de MTM, Inc.

Para apelar a través del ombudsman (mediador) de MTM Inc., puede hacer una de las siguientes:

- Llamar a “We Care” [“Nos preocupa”] al 1-866-436-0457 y solicitar presentar una apelación.
- Escribir a la siguiente dirección:

MTM Inc.
Appeals Dept
5117 W Terrace Dr
Ste 400
Madison WI 53718

Si usted solicita una apelación, MTM Inc. le enviará una carta dentro de 10 días hábiles, incluso si no se resuelve la apelación.

Si la apelación no se resuelve dentro de 10 días hábiles, MTM Inc. le enviará una carta final después de que se haya tomado una decisión. El proceso de apelación no tomará más de 45 días.

Si no está satisfecho con la decisión del ombudsman (mediador) de MTM Inc., puede seguir el proceso de apelación continuo descrito en la carta.

Si usted aún no está satisfecho, usted todavía puede solicitar una audiencia imparcial ante la Division of Hearings and Appeals.

Audiencias imparciales

Si desea solicitar una audiencia imparcial con la Division of Hearings and Appeals en estos momentos, usted debe presentar su solicitud dentro de los 45 días de la fecha de su carta.

Para solicitar una audiencia imparcial ante la Division of Hearings and Appeals, complete el formulario de solicitud de audiencia imparcial y envíelo a la siguiente dirección:

Department of Administration
Division of Hearings and Appeals
PO Box 7875
Madison WI 53707-7875

Puede obtener el formulario de solicitud para una audiencia imparcial por Internet en dhs.wi.gov/em/customerhelp/ o puede llamar al 1-608-266-3096.

También puede optar por escribir una carta al Division of Hearings and Appeals en lugar del formulario. Su carta debe incluir lo siguiente:

- Su nombre.
- Su dirección de correo.
- Una breve descripción del problema.
- El nombre de la agencia que tomó la acción o denegó el servicio.
- Su número de Seguro Social.
- Su firma.

Si desea ayuda para solicitar una audiencia imparcial, favor de llamar al 1-800-362-3002.

Para más información

Para más información sobre las audiencias imparciales, consulte su manual de Inscripción y Beneficios de ForwardHealth por Internet en dhs.wi.gov/em/customerhelp o llame al 1-800-362-3002.

Para obtener más información sobre arreglos de transporte, comidas y alojamiento, quejas, nuevas reglas, si le negaron transporte o audiencias imparciales:

- Contacte a MTM, Inc. en www.mtm-inc.net/wisconsin o 1-866-907-1493 (voz) 1-800-855-2880 (TTY)
- Consulte su manual de Inscripción y Beneficios de ForwardHealth (el manual también se obtiene por Internet en dhs.wi.gov/em/customerhelp)
- Vea su Actualización de Miembros (Member Update) en dhs.wi.gov/em/customerhelp
- Llame al Servicios para Miembros al 1-800-362-3002



State of Wisconsin

Department of Health Services

Division of Health Care Access and Accountability